

Pothole Complaint Redressal System
PCRS २.० लागु करणेबाबत.

महाराष्ट्र शासन
सार्वजनिक बांधकाम विभाग
शासन निर्णय क्र.: सीओएम-२०२३/प्र.क्र. २६/ संगणक कक्ष
मादाम कामा मार्ग, हुतात्मा राजगुरु चौक,
चौथा मजला, मंत्रालय, मुंबई-४०००३२
दिनांक: २७ मार्च, २०२५.

वाचा :- शासन परिपत्रक क्र. सीओएम-२०२३/प्र.क्र.२६/ संगणक कक्ष, दि. ०६/०९/२०२३.

प्रस्तावना:-

सार्वजनिक बांधकाम विभागाने १,१८,००० किमी पेक्षा जास्त रस्त्यांचे जाळे तयार केले आहे. विभागामार्फत राज्यातील तीन प्रकारचे रस्ते उदा. प्रमुख राज्य मार्ग (MSH), राज्य महामार्ग (SH) व प्रमुख जिल्हा रस्ते (MDR) इ. सर्व रस्त्यांची नियमित देखभाल आणि दुरुस्ती केली जाते. सर्वसाधारणपणे पावसाळ्यानंतर रस्त्यांवर खडे पडतात, त्यामुळे विभागाला नागरिकांच्या रोषाला सामोरे जावे लागते. सा. बां. विभागाच्या रस्त्यांवरील खड्ड्यांच्या तक्रारींचे निराकरण जलदगतीने करून नागरिकांमध्ये विभागाची प्रतिमा उंचाविण्यासाठी खडे तक्रार निवारण प्रणाली (PCRS) विकसित करण्यात आले आहे. सदर PCRS प्रणालीचा वापर नागरिकांमार्फत सुरु करणेसाठी दिनांक २०/०८/२०२४ रोजी विविध वर्तमानपत्रांमध्ये सदर ॲप्लिकेशन संदर्भात प्रसिद्धी देण्यात आली व सार्वजनिक बांधकाम विभागात PCRS ही संगणकीय प्रणाली दिनांक २१/०८/२०२४ पासून कार्यान्वयित करण्यात आली आहे.

सदर PCRS ॲप्लिकेशनच्या वापरादरम्यान उद्भवलेल्या अडचणींचे निराकरण करणेसाठी सदरच्या ॲप्लिकेशनमध्ये सुधारणा करून तक्रार नोंदविण्याच्या गतीमानतेमध्ये वाढ करणेची बाब शासनाच्या विचाराधीन होती.

संकल्पना-

सार्वजनिक बांधकाम विभागाच्या कामकाजाचे संपूर्ण संगणकीकरण करण्यासाठी Project Management Information System (PMIS) ही संगणक प्रणाली विकसित करताना त्यासोबतच रस्त्यांवरील खड्ड्यांबाबत तक्रारींचे निवारण ऑनलाईन पद्धतीने करण्यासाठी तसेच खड्ड्यांच्या तक्रारीचे निवारण जलदगतीने होऊन जनसामान्यांमध्ये विभागाची प्रतिमा उंचावण्यासाठी Pothole Complaint Redresal System (PCRS) ही प्रणाली विकसित करण्यात आली आहे.

सदर खड्ड्यांच्या तक्रारींच्या निवारणाविषयीची ही संगणकीय प्रणाली, दोन स्वतंत्र वापरकर्त्याकरिता, सामान्य नागरिकांकरिता PCRS App व सार्वजनिक बांधकाम विभागाचे अधिकारी व

कर्मचारी यांच्याकरिता myPWD App असे दोन स्वतंत्र परंतु एकात्मिकृत अशा मोबाईल ॲप्लिकेशनच्या स्वरूपात विकसित करण्यात आली आहे. या दोनही App ची संरचना पुढीलप्रमाणे आहे.

नागरिकांसाठीच्या Pothole Complaint Redressal System PCRS App ची संरचना-

नागरिकांना रस्त्यांवरील खड्यांबाबत तक्रार Online नोंदविण्यासाठी खालीलप्रमाणे कार्यवाही करणे आवश्यक आहे.

१) PCRS App मोबाईलवर स्थापित करणे (App Installation).

PCRS App कुठल्याही ॲड्रॉइड (Android) मोबाईलवर, गुगल प्लेस्टोर / केंद्र शासनाचे m-Seva Portal किंवा सा. बां. विभागाचे संकेतस्थळ www.mahapwd.gov.in येथून डाऊनलोड करून स्थापित करता येऊ शकेल.

२) PCRS App वर नोंदणी करणे (App One Time Registration)

PCRS App वर नागरिकांनी मोबाईल क्रमांक व त्या क्रमांकावर प्राप्त होणाऱ्या ओटीपी (One Time Password OTP) याद्वारे नोंदणी करावी. ही नोंदणी केवळ एकदाच करावयाची आहे.

३) PCRS App वर तक्रार नोंदविण्यासाठी करावयाची कार्यवाही (Register Feedback)

३.१ नागरिकांनी तक्रार नोंदविण्यासाठी मोबाईलवर स्थापित PCRS App उघडावे (Opening the App).

३.२ प्रथम, मोबाईल वरील इंटरनेट, GPS चालू असलेबाबत खात्री करावी. आता, खडे संदर्भातील तक्रार नोंदविण्यासाठी 'Register Feedback' येथे क्लिक करावे.

३.३ मोबाईल स्क्रीनवर गुगल नकाशा दिसेल. या नकाशावर तक्रारीचा रस्ता व आपले लोकेशन दिसेल. आपले लोकेशन बरोबर असल्याची खात्री करून, रस्त्यावरील खड्याचे छायाचित्र अपलोड करण्यासाठी 'Take Pothole Photos' या बटनावर क्लिक करावे. मोबाईलमधील कॅमेरा Open झाल्यानंतर कॅमेरामार्फत रस्त्यावरील खड्याचे छायाचित्र काढावे. (+) बटन वापरून एकापेक्षा जास्त छायाचित्र अपलोड करता येतील.

३.४ छायाचित्र काढल्यानंतर सदर तक्रारीबाबत आपले अभिप्राय (Feedback) नोंदवावे. आणि शेवटी, ॲप मधील Submit बटनावर क्लिक करून तक्रार दाखल करावी.

४) खड्यांच्या तक्रारींची सद्यस्थिती दर्शविणारी व्यवस्था (Complaint Status)

४.१ नागरिकांकडून नोंदविलेली तक्रार, सार्वजनिक बांधकाम विभागाच्या अखत्यारीतील रस्त्यासंबंधात असल्यास, ती तक्रार संबंधीत क्षेत्रिय कार्यकारी अभियंता/उप अभियंता /शाखा अभियंता यांचेकडे तात्काळ Forward होईल. त्यानंतर, तक्रारीचा क्रमांक सिस्टीममार्फतच निर्मित होईल. नागरिकांना या संदर्भ क्रमांकाद्वारे तक्रारीची सद्यस्थिती तपासण्याची सुविधा आहे.

४.२ नागरिकांकडून नोंदविलेली तक्रार सार्वजनिक बांधकाम विभागाच्या अखत्यारित असलेल्या स्त्यावरील नसल्यास, संबंधीत नागरिकांस त्यांच्या मोबाईलवरील ॲपवर त्वरीत 'This road does not belong to Public Works Department' असा मेसेज दिसेल.

४.३ सार्वजनिक बांधकाम विभागाच्या रस्त्यावरील तक्रारीचे निराकरण सा.बां. विभागाच्या क्षेत्रीय अधिकाऱ्यांमार्फत करण्यात येईल. सा. बां. विभागामार्फत करण्यात आलेल्या कार्यवाहीच्या स्थितीचे संदेश SMS द्वारे संबंधीत नागरिकांच्या मोबाईलवर दिसतील.

खड्ड्यांच्या तक्रारींबाबत कार्यवाहीसाठी सा.बां. विभागाच्या अधिकारी व कर्मचारी यांच्यासाठीच्या myPWD App ची संरचना-

अधिकारी व कर्मचारी यांनी रस्त्यांवरील खड्ड्यांबाबत तक्रार Online नोंदविण्यासाठी खालीलप्रमाणे कार्यवाही करणे आवश्यक आहे.

१) myPWD App मोबाईलवर स्थापित करणे (App Installation)

myPWD हे Android ॲप असून सदर ॲप सार्वजनिक बांधकाम विभागाच्या, www.mahapwd.gov.in या संकेतस्थळावरून डाऊनलोड करता येईल.

२) myPWD App मध्ये Login करणे (App Login)

क्षेत्रीय अधिकारी (JE/DE/EE) यांनी आपले PMIS चे यूजर आयडी व पासवर्ड वापरून लॉगिन करावे.

३) myPWD App वरील तक्रार निवारणासाठी करावयाची कार्यवाही (Complaint Redressal)

३.१ नागरिकांमार्फत नोंदविलेली रस्त्यांवरील खड्ड्यांबाबतची तक्रार संबंधीत शाखा अभियंता किंवा कनिष्ठ अभियंता (SO/JE) यांच्या लॉगिनवर 'Complaint in Progress' या बटनाच्या चौकटीच्या माध्यमातून दिसतील. या चौकटीमध्ये एकूण तक्रारींची संख्या दर्शविलेली असेल.

३.२ 'Complaint in Progress' या बटनवर क्लिक केल्यानंतर त्या शाखेच्या अखत्यारितील सर्व प्राप्त तक्रारी दिसतील. या प्राप्त तक्रारीपैकी ज्या तक्रारीचे उत्तर द्यावयाचे आहे, त्या तक्रारीखालील 'Reply' या बटनावर क्लिक करावे.

३.३ रस्त्यावरील खड्ड्यांच्या अनुषंगाने तक्रार प्राप्त झाली असल्याने, खड्डे भरण्याची कार्यवाही पूर्ण करून, खड्डे भरल्यानंतरचे त्या ठिकाणचे छायाचित्र सदर ॲप मधील कॅमेराची सुविधा वापरून काढण्यात यावे (जास्तीत जास्त ३ छायाचित्रे). छायाचित्रे Upload झाल्यानंतर क्षेत्रीय अभियंता यांनी सदर तक्रारीबाबत आपले अभिप्राय नोंदवावे.

३.४ क्षेत्रीय अभियंता यांनी तक्रारीवरील कार्यवाही पूर्ण करण्यास काही कारणास्तव विलंब होणार असल्यास, तशी कारणे नमूद करून, तक्रार 'Inprogress' असा पर्याय निवडावा. खड्डे भरण्याची

कार्यवाही पूर्ण झालेली असेल अशा वेळी 'Closed' असा पर्याय निवडावा. 'Inprogress' असलेल्या तक्रारींचा निपटारा लवकरात लवकर होईल याची खबरदारी घेणे बंधनकारक आहे.

३.५ क्षेत्रिय शाखा अभियंता किंवा कनिष्ठ अभियंता यांनी तक्रारीवरील कार्यवाहीनंतर ॲप मार्फत उत्तर (Reply) सादर केल्यानंतर, सदर उत्तर संबंधीत उपअभियंता यांचे myPWD ॲपच्या लॉगिन मध्ये दिसेल.

३.६ संबंधीत उपअभियंता यांनी myPWD ॲपच्या त्यांच्या लॉगिननंतर 'Complaint in Progress' या बटनाच्या चौकटीवर क्लिक केल्यानंतर त्यांना त्यांच्या उपविभागांतर्गत प्राप्त सर्व तक्रारी दिसतील. त्या तक्रारीखालील 'Reply' या बटनावर क्लिक करून क्षेत्रिय शाखा अभियंता व कनिष्ठ अभियंता यांनी Submit केलेले छायाचित्र व अभिप्राय याची तपासणी उपअभियंता यांनी करावी. आवश्यकता वाटल्यास त्यामध्ये सुधारणा करून तद्नंतर उत्तर ॲपमध्ये Submit करावे.

३.७ संबंधीत उपअभियंता यांच्याकडून अभिप्राय नोंदवून झाल्यानंतर तक्रारीवरील कार्यवाही पूर्ण झाल्याचे संबंधित नागरिक/तक्रारदार यांना कळविण्याकरिता उपअभियंता यांनी Upload & Submit या बटनावर क्लिक करावे. त्यानुसार तक्रारीवर कार्यवाहीची अद्ययावत स्थिती संबंधित तक्रारदार/नागरिकास SMS च्या माध्यमातून प्राप्त होईल.

शासन निर्णय:-

रस्ते देखभाल व दुरुस्तीची प्राथमिकता आणि खडेमुक्त रस्त्यांचे उद्दिष्ट गाठण्यासाठी नागरिकांकडून करण्यात येणाऱ्या खड्ड्यांच्या तक्रारींचे वेळीच निवारण होईल अशी सुलभ, जलद, पारदर्शक पद्धतीने होणेसाठी Pothole Complaint Redressal System (PCRS) प्रणाली सार्वजनिक बांधकाम विभागाकडून विकसित करण्यात आली असून त्याचा प्रभावीपणे वापर होण्यासाठी सर्वप्रथम ही प्रणाली प्रायोगिक तत्वावर वापराच्या हेतूने खालीलप्रमाणे निर्णय घेण्यात आला आहे.

१) नागरिकांना रस्त्यांवरील खड्ड्यांबाबत तक्रार Online नोंदविण्यासाठी Pothole Complaint Redresal System (PCRS २.०) ही प्रणाली ॲंड्राईड ॲप्लिकेशनच्या स्वरूपात उपलब्ध करून देण्यात आली असून सर्व नागरिकांकडून याचा वापर होण्याकरिता सदर ॲप कार्यान्वित करण्यास शासन मंजूरी देण्यात येत आहे.

२) नागरिकांकडून PCRS ॲपच्या माध्यमातून प्राप्त होणाऱ्या तक्रारींवर सार्वजनिक बांधकाम विभागाकडून करावयाच्या कार्यवाहीसाठी myPWD App ची प्रणाली उपलब्ध करण्यात आली आहे. सार्वजनिक बांधकाम विभागाच्या सर्व क्षेत्रिय अधिकाऱ्यांनी myPWD App च्या माध्यमातून तक्रार निवारणासाठी आवश्यक कार्यवाही (Complaint Redressal) तात्काळ करण्याची दक्षता घेण्यात यावी.

३) नागरिकांकडून PCRS ॲपच्या माध्यमातून सादर होणाऱ्या तक्रारींवर, सा. बां. विभागाकडून तक्रार निवारणाची कार्यवाही जलद होण्याच्या दृष्टीने या प्रणालीमध्ये दक्ष व्यवस्था (Alert System) निर्माण करण्यात आली आहे.

सर्वप्रथम, संबंधित शाखा अभियंता यांचेकडे तक्रार प्राप्त झालेनंतर, तक्रारीच्या अनुषंगाने आवश्यक कार्यवाही जास्तीत जास्त तीन दिवसांत पूर्ण करावी. अपवादात्मक परिस्थितीत, myPWD ॲपच्या माध्यमातून तशी कारणे नोंदवून तक्रारीच्या सद्यस्थितीबाबतचा 'In Progress' हा पर्याय निवडता येईल. संबंधित शाखा अभियंता यांच्या अनुपस्थितीत तक्रार निवारणाची जबाबदारी संबंधित उपअभियंता यांची राहिल.

तक्रारीचे निवारणाच्या कार्यवाहीचे संनियंत्रण करण्यासाठी व तक्रारीचा आढावा घेऊन विहीत कालावधीत तक्रारीचा निपटारा होण्यासाठी खालील तक्त्यात क्षेत्रिय अधिकाऱ्यांसाठी ठराविक अशा कालावधीची दक्ष व्यवस्था (Alert System) विहीत करण्यात येत आहे. सदर कालावधी हा तक्रारीची नोंद झाल्याच्या दिनांकापासूनचा राहिल.

अ.क्र.	क्षेत्रिय अधिकारी	दक्ष व्यवस्थेसाठीचा कालावधी (Alert System)
१.	उप अभियंता	७ दिवस
२.	कार्यकारी अभियंता	१५ दिवस
३.	अधीक्षक अभियंता	३० दिवस

सर्व क्षेत्रिय अधिकाऱ्यांनी वरीलप्रमाणे विहीत कालावधीनंतर प्राप्त होणाऱ्या दक्ष संदेशाच्या अनुषंगाने तक्रार निवारणाची आवश्यक कार्यवाही तात्काळ योजावी.

४) PCRS ॲपच्या माध्यमातून प्राप्त होणाऱ्या तक्रारीचे Realtime प्रगती/सद्यस्थिती अहवाल उपलब्ध होणार असल्याने मुख्य अभियंता स्तरावर याबाबत वेळोवेळी आढावा घेऊन तक्रार नोंदविण्यासाठी ही PCRS App प्रणाली आणि तक्रार निवारणाच्या कार्यवाहीची myPWD ॲपची व्यवस्था सक्रिय राहिल याची दक्षता घेण्यात यावी.

सदर शासन परिपत्रक महाराष्ट्र शासनाच्या www.maharashtra.gov.in वेबसाईट वर प्रसिध्द करण्यात आले असून त्याचा सांकेतांक क्रमांक २०२५०३२७१५३५०४६७१८ असा आहे. हा आदेश डिजिटल स्वाक्षरीने साक्षांकित करून काढण्यात येत आहे.

मा. राज्यपाल यांचे नांवाने व आदेशाने निर्गमित.

(प्रज्ञा वाळके)

उप सचिव (रस्ते), महाराष्ट्र शासन

प्रति,

- १) मा. मंत्री (सार्वजनिक बांधकाम) यांचे खाजगी सचिव, मंत्रालय, मुंबई
- २) मा. राज्यमंत्री (सार्वजनिक बांधकाम) यांचे खाजगी सचिव, मंत्रालय, मुंबई
- ३) मुख्य सचिव, महाराष्ट्र शासन, यांचे स्वीय सहायक

- ४) अपर मुख्य सचिव, (सार्वजनिक बांधकाम विभाग), यांचे स्वीय सहायक.
- ५) सचिव (रस्ते / बांधकामे) यांचे स्वीय सहायक, सार्वजनिक बांधकाम विभाग, मंत्रालय, मुंबई.
- ६) महालेखापाल - १(लेखापरीक्षा / लेखा व अनुज्ञेयता), महाराष्ट्र राज्य, मुंबई.
- ७) महालेखापाल - १(लेखापरीक्षा / लेखा व अनुज्ञेयता), महाराष्ट्र राज्य, नागपूर.
- ८) सर्व सह सचिव / उप सचिव सार्वजनिक बांधकाम विभाग, मंत्रालय, मुंबई.
- ९) सर्व मुख्य अभियंता, सार्वजनिक बांधकाम प्रादेशिक विभाग.
- १०) मुख्य वास्तुशास्त्रज्ञ, महाराष्ट्र राज्य, मुंबई.
- ११) व्यवस्थापकीय संचालक, महाराष्ट्र राज्य रस्ते विकास महामंडळ, मुंबई.
- १२) संचालक, उद्यान व उपवने, महाराष्ट्र राज्य, मुंबई.
- १३) निवडनस्ती (संगणक कक्ष) सार्वजनिक बांधकाम विभाग, मंत्रालय, मुंबई.